



LEKKER NAAR EEN HOTEL...

Overnachten in een stofnest



TE WEINIG TIJD

Jan Kampherbeek van CNV Vakmensen vindt de uitkomsten van ons onderzoek geen verrassing. Volgens hem krijgen schoonmakers te weinig tijd om een hotelkamer echt goed schoon te maken. '16 tot 20 minuten is veel te weinig, zeker als de kamer erg vies is achtergelaten. Doen ze er langer over, dan krijgen ze daarvoor niet betaald.' Dit probleem speelt vooral bij de grotere (keten)hotels die een schoonmaakbedrijf inhuren. De zelfstandige (familie)hotels doen de schoonmaak vaak zelf. 'Schoonmakers zijn continu aan het schipperen', legt Kampherbeek uit. 'Ze willen hun werk goed doen, maar niet veel gratis werken. Daarom gebeurt het met de Franse slag: alles wat je niet ziet, wordt amper schoongemaakt.' En een grote schoonmaak eens in de zo veel tijd? 'Dat moet ook allemaal in die 16 minuten; ze zouden iedere dag een stukje moeten doen, maar dat lukt ze nooit.'

Haren in bed, vlekken op de matras. Niemand zit te wachten op 'souvenirs' van zijn voorgangers. Een slecht schoongemaakte hotelkamer kan een weekendje weg flink verpesten.



De kamer moet schoon in 16 tot 20 minuten

Schoonmakers zijn continu aan 't schipperen

Een grote schoonmaak af en toe lukt ze nooit

Schimmel en vlekken op de muren. Gele kringen, haren en zelfs bloedvlekken op de matras. En stof, heel veel stof; dikke lagen en soms vastgekoekt. Op de vloer, onder het bed, op de plinten en op de verwarming. Het is bij menig hotel tijd voor een grondige poetsbeurt, blijkt uit ons onderzoek waarin we de schoonmaak van hotelkamers beoordeelden.

30 kamers

In 22 steden verspreid over het land boekten we – zonder het doel van ons bezoek bekend te maken – een kamer bij 30 hotels. Allemaal drie- of viersterrenhotels, zowel bij ketens als Van der Valk en de NH Hotel Group als bij kleinere (familie)hotels. Onder de onderzochte kamers zitten er ook vijf van hotels waarover veel wordt geklaagd op reviewsites als Zoover, Tripadvisor en Booking.com. Aan de hand van een checklist is de schoonmaak van de hotelkamers op het blote oog beoordeeld. Daarnaast werd gekeken met behulp van een uv-lamp, waardoor zich een heel andere – vaak vieze – wereld openbaarde. Ook namen we monsters om die in het lab microbiologisch te onderzoeken op de (hoeveelheid) bacteriën uit de (bad)kamer.

Misselijkmakend

Lokdoosjes voor ongedierte, wattenstaafjes, papier, tabak, tiewraps en rozenblaadjes. Er lag veel troep in de kamers tijdens de inspectie. Van de 30 onderzochte hotelkamers waren er 18 niet goed schoon. En 4 kamers waren ronduit vies te noemen; precies die hotels waarover veel wordt

geklaagd. Badkamer muren, vloeren en plinten waren het smerigst. Thuis is waarschijnlijk ook niet altijd alles brandschoon, maar je betaalt vaak flinke bedragen voor een hotelkamer, dus mag je verwachten dat het er schoon is.

De geïnspecteerde kamer van hotel New Ocean Paradise in Rotterdam was verreweg de vieste van allemaal. De onderzoeker werd er misselijk van: 'Intens smerig, ik heb er geen andere woorden voor.' Er was bijna geen plek in de kamer te vinden waar niets op aan te merken was. Stof, rommel en vlekken op de vloeren, druijsporen op muren en deuren. Hopen stof op de verwarming, schimmel en vochtplekken op het beddengoed (molton). En de kamer was niet alleen op het oog erg vies, uit de laboratoriumtests bleek dat er poepbacteriën (E. coli) op de douchevloer zaten. De wastafelkraan, wc-bril en afstandsbediening kwamen evenmin door de bacteriologische keuring.

Vieze vlekken

Ook Grand Hotel Central in Rotterdam, Delta Hotel en hotel Season Star in Amsterdam maken er met de schoonmaak een potje van. Bij het Grand Hotel Central in Rotterdam >>

“Door een uv-lamp te gebruiken openbaarde zich een heel andere – vaak vieze – wereld”





sloegen de matrassen alles. ‘Op de ene matras zitten vlekken en haren en op de andere een enorme, ranzige vlek aan het hoofdeinde’, meldde de onderzoeker. Bij het omdraaien van de matras was een grote opgedroogde bloedvlek te zien die ook op de bedbodem nog deels zichtbaar was. ‘De matras is waarschijnlijk omgedraaid

terwijl de vlek nog nat was.’ Grand Hotel Central reageert geschokt op deze bevindingen. ‘We nemen uiteraard de volledige verantwoordelijkheid voor deze situatie en betreuren de bevindingen ten zeerste. Ook al betreft dit een eenmalige test op één kamer, onze gasten moeten altijd kunnen rekenen op een ruime voldoende op het gebied van hygiëne en reinheid.’ Grand Hotel Central geeft aan meteen maatregelen te hebben getroffen. Bij Delta Hotel Amsterdam werden we niet blij van al het stof en de troep onder de bedden. De afstandsbediening durfden we nauwelijks aan te raken en de wc-borstel was te vies voor woorden. Voor een nachtje in hotel Season Star betaalden we ruim €200. Daarvoor verwachtten we geen matras met gaten, beddengoed dat half vergaan



is en een vieze badkamer met een douchegordijn vol bruine vlekken. In 2015 kwam het hotel in het nieuws toen na een uitzending van de Groeten van Max de eigenaar van het pand een rechtszaak startte tegen de uitbater van het hotel, omdat hij niets ondernam om de hygiëne in het hotel te verbeteren. Zowel Delta Hotel als hotel Season Star hebben niet op onze bevindingen gereageerd.

Monsters

Met het blote oog is niet alles te zien, daarom werden in elke hotelkamer monsters genomen van de douchevloer, douchemuur, wc-bril, deurklink, wastafelkraan en afstandsbediening. Aan de hand van deze monsters bepaalde een laboratorium de (hoeveelheid) bacteriën. Bij slechts 7 van de 30 hotelkamers was de uitslag van deze test helemaal goed: nergens te veel bacteriën. In 22 hotels constateerden we op een of meer objecten een (te) hoog kiemgetal. Oftewel: een slechte hygiëne. De vloer in de douche, of bij gebrek aan een douche de bodem van de badkuip, is microbiologisch gezien het vaakst vies.

Poepbacterie

Bij drie hotels troffen we de poepbacterie aan. Bij het eerdergenoemde New Ocean Paradise Hotel in Amsterdam, maar ook op de badkamervloer en afstandsbediening in Hotel de Doelen in Groningen en op de douchevloer van Hotel de Tabaksplant in Amersfoort. Bij de laatste twee hotels weliswaar niet in groten getale, maar deze bacterie hoort hoe dan ook niet thuis op de afstandsbediening en in

MOOIER, GROTER?

Waren de 30 onderzochte hotelkamers – afgezien van de hygiëne – zoals je mag verwachten op basis van de informatie over het hotel? Of worden ze op de site van het hotel mooier of groter voorgespiegeld dan ze in werkelijkheid zijn? Dat is te lezen in de onlangs verschenen Reisgids (juni/juli) van de Consumentenbond. Het artikel is te downloaden via reisgidsplus.nl

EVELIEN MANSSENS REDACTEUR-ONDERZOEKER ‘ANGSTAANJAGEND VIES IN HET BLAUWE LICHT’



Niet alle viezigheid is met het blote oog te zien

‘Niet alle viezigheid is met het blote oog te zien, maar met ultraviolet licht vallen onder andere urine, bloed en andere lichaamsvloeistoffen goed op. Net als stofophopingen, kalk en resten van schoonmaakmiddelen. Door dit licht tijdens het onderzoek in te zetten, was prima te zien

of er goed was schoongemaakt. Sommige wc's zagen er in het blauwe uv-licht angstaanjagend vies uit. Muren die in eerste instantie schoon leken, zagen eruit alsof ze al een jaar niet waren schoongemaakt. Bij één hotel was de deurgreep zo vies dat de onderzoeker

zich ertoe moest zetten hem aan te raken om weer naar buiten te kunnen. Hoteliers kunnen deze methode zelf ook gebruiken bij het trainen of controleren van schoonmaakpersoneel. Zo komen ze minder snel voor nare verrassingen te staan. En de gasten uiteindelijk ook.’



Witte sokken
Onze onderzoekers droegen tijdens de inspectie van de kamer nieuwe witte sokken; sommige waren daarna niet bepaald wit meer!



Bastion Hotel Maastricht Centrum



Hotel Season Star in Amsterdam



de douche. Hoewel je er niet ziek van wordt, is het op zijn zachtst gezegd geen prettig idee.

De eigenaar van Hotel de Tabaksplant reageert zeer geschokt, maar ook verbaasd. 'We hebben juist een schoonmaakbedrijf ingehuurd om dit soort zaken te voorkomen. We nemen dit zeer serieus en zullen de periodieke metingen van het schoonmaakbedrijf aanscherpen om tot een directe verbetering te komen en dergelijke vervuilingen voor de toekomst te voorkomen.'

Ook Hotel de Doelen is ontdaan over de uitkomst van ons onderzoek. 'We hebben maatregelen genomen: het bijscholen van ons personeel door middel van een cursus, het herzien van ons schoonmaakbeleid en het aanschaffen van testers waarmee wij regelmatig onze kamers op de bacterie kunnen testen. Wij gaan er in ieder geval voor zorgen dat bij een nieuw bezoek de geconstateerde tekortkomingen niet meer voor zullen komen.'

Schijn bedriegt

De hotelkamer van NH Utrecht kwam in eerste instantie met vlag en wimpel door de keuring en was op het blote oog de schoonste van allemaal. Totdat de uitslagen van de laboratorium-

tests binnenkwamen: op de douchevloer en deurgreep bleken nogal wat bacteriën te zitten. NH Hotel Group belooft de aandachtspunten met het schoonmaakbedrijf te bespreken. Dat schijn bedriegt, blijkt ook bij Hampshire Hotel Fitland Leiden. We waren op een enkel puntje na zeer te spreken over de schoonmaak. Maar ook hier kwam de douchevloer niet door de microbiologische keuring en had de wc-bril beter gepoetst mogen worden. 'Gelukkig zijn deze "onzuiverheden" voor onze gasten niet met het blote oog te zien', reageert het hotel. 'Maar dat betekent natuurlijk niet dat we geen actie gaan ondernemen om ervoor te zorgen dat ook niet-zichtbare vlekken worden aangepakt.'

Onder het bed

Gelukkig komen we niet alleen viezigheid tegen. In het driesterren Patten Hotel in het centrum van Den Haag krijgen we voor €53 een gerenoveerde, redelijk schone kamer (ook bacteriologisch gezien). De badkamer is spiksplinternieuw en er valt niets op aan te merken. Hopelijk blijft dat zo, want aan het stof onder de bedden te zien, liggen stofophopingen op de loer. 'Dat zijn plekken die moeilijker bereikbaar zijn, hier zal in de toekomst vaker op gecheckt moeten worden', belooft het Patten Hotel. Dat zouden meer hotels moeten doen, want vaak schort het aan de schoonmaak op minder zichtbare plekken. Veel hotels beloven de kamers beter te zullen schoonmaken. Wij gaan er dan ook vanuit dat veel hotels binnenkort een grote lenteschoonmaak houden. Ook onder de bedden. <<

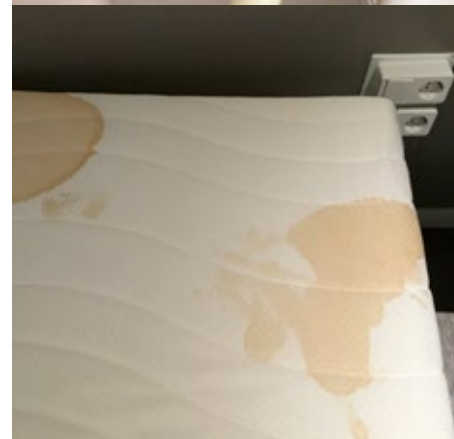
“ Vaak schort het aan de schoonmaak op minder zichtbare plekken”



Post-Plaza Hotel in Leeuwarden



Postillion Hotel Deventer



OOK EEN VIEZE HOTEL-KAMER?

Niet tevreden over de schoonmaak van een hotelkamer? Meld dit meteen bij de receptie, zodat het opgelost kan worden. Eventueel kun je vragen om een andere kamer. Achteraf klagen heeft meestal geen zin. Kijk voor je een hotelkamer boekt hoe andere gasten het hotel beoordelen op sites als Zoover, Tripadvisor en Booking.com.